

Типичные ошибки в деловой коммуникации и пути их преодоления
(из опыта работы в системе дополнительного образования)
официально-деловая речь, трудности овладения деловой речью, типичные ошибки
в деловой коммуникации, ситуационные задачи

Процессы документирования и деловой коммуникации сегодня занимают значительное место в профессиональной деятельности специалистов самого разного профиля. Документирование и документооборот год от года возрастают в геометрической прогрессии в сферах науки и производства, государственного и муниципального управления, образования и медицины и др. Достижение профессионализма в любой области деятельности предполагает готовность совершенствовать свои знания и умения в деловой коммуникации. Не случайно большим спросом на рынке дополнительных образовательных услуг пользуются курсы по культуре деловой речи и лингвистическому обеспечению документоведения.

Опыт работы с государственными и муниципальными служащими в системе дополнительного образования и на курсах повышения квалификации убедил нас в том, что даже профессионалы испытывают разнообразные затруднения в процессе документирования и деловой коммуникации.

Деловая коммуникация осуществляется на основе использования официально-делового стиля современного литературного языка, сущностными признаками которого являются официальность, безличность, безэмоциональность изложения; точность, не допускающая инотолкования; стандартизованность. Данными стилевыми чертами определяются выбор и особенности функционирования языковых средств в большинстве жанров официально-деловой речи. Так, стандартизованность как признак официально-деловой речи проявляется в наличии обязательных для использования языковых клише, устойчивых словосочетаний, процедурной лексики; точность – в использовании профессиональной терминологии, в преобладании имен существительных над местоимениями, в отказе от использования многозначных слов, слов в переносных значениях; безличность – в назывании людей по признаку, обусловленному действием (*арендодатель, квартиросъемщик, налогоплательщик*), в использовании пассивных конструкций с глаголами настоящего времени страдательного залога в значении обычно производимого действия («настоящее предписание»): *за неуплату взимается штраф, платежи вносятся в указанное время* и т.д.

Незнание или недоосознание образованными носителями языка стилевых черт официально-деловой речи и обусловленных ими языковых особенностей делового текста может приводить к появлению ошибок, нарушающих ясность речи, в частности такой частотной ошибки, как ошибочная смысловая связь слов (термин Б.С.Мучника).

Ошибочная связь слов, приводящая к затемнению смысла высказывания, может возникать, к примеру, вследствие неправильного порядка слов, неудачного употребления личного местоимения или союзного слова «который»: *Составлен акт о списании малоценного инвентаря с прораба Антонова, пришедшего в негодность; Порядок рассмотрения в судах жалоб на неправильное наложение штрафа, а также перечень имущества, не подлежащего изъятию при его взыскании, устанавливаются законодательством союзных республик; Исполнительными и распорядительными органами местных Советов народных депутатов являются избираемые ими из числа депутатов исполнительные комитеты, которые не реже одного раза в год отчитываются перед избравшими их Советами.*

Ознакомление слушателей курсов с типичными ошибками в официально-деловой речи мы осуществляем с опорой на нормативную классификацию ошибок и коммуникативно-психологическую классификацию ошибок Б.С.Мучника, а для преодоления ошибок используем типологию заданий и упражнений, разработанных нами на материале официально-деловых текстов (микротекстов).

Для успешной деловой коммуникации необходимо знание ключевых понятий документной лингвистики, прежде всего понятия о документном тексте. Современными исследователями (С.П.Кушнерук и др.) выделяются следующие особенности документного текста: высокий уровень унифицированности, ограничение компонентного состава (введение ограничителей, запрещающих использование широкого спектра языковых единиц, противоречащих правилам, традициям и условиям документной коммуникации), использование невербальных составляющих, безобразность, ситуативность, неоднородность, терминированность, монологичность и косвенная форма изложения, коммуникативная полнота. На наш взгляд, необходимо сконцентрировать внимание обучающихся, в первую очередь, на таких особенностях документного текста, как ситуативность и коммуникативная полнота. Документный текст порожден к жизни ситуацией, ответом на которую он является и которую должен полностью исчерпывать. Если описание ситуации, данное в тексте, не отвечает требованию коммуникативной полноты, документ может быть признан неполноценным, а деловая коммуникация – неэффективной.

Для преодоления и предупреждения подобных затруднений мы анализируем с обучающимися специально подобранные образцовые и дефектные деловые тексты, используем ситуационные задачи – проблемные творческие задания в виде кейсов.

Ситуационные задачи включают описание актуальной ситуации (настоящего, «живого» примера из реальной жизни), вопросы и задания, а также необходимый для решения справочный материал. Решение ситуационных задач позволяет взаимосвязанно реализовывать в учебной деятельности методы обучения и методы контроля. Например, задача ответить на письмо-запрос может быть успешно решена только при условии понимания требований безличности официально-делового стиля и коммуникативной полноты документного текста. Запрос: *Ректорат университета просит Вас разрешить доктору филологических наук, профессору кафедры русского языка ФГБОУ ВПО «N-ский государственный университет» Иванову Ивану Ивановичу работу в качестве председателя Государственной аттестационной комиссии на очном отделении филологического факультета ФГБОУ ВПО «V-ский государственный университет» с 15.06.2016 по 25.06.2016* – предполагает, что в ответе на него респондент будет действовать от лица «ректората» и сохранит исчерпывающе полное описание ситуации: *разрешить кому, что, где, когда*. Правильный ответ предполагает замену компонента «просит разрешить» на «разрешает (дает разрешение)».

Ситуационные задачи могут предлагаться как самостоятельный вид учебной деятельности или в рамках деловой игры: *ответьте на деловое письмо, подготовьтесь к прохождению собеседования, составьте акт, переведите прошение (документ XIX века) на современный язык, проведите лингвистическую экспертизу текста* и т.п.

Справочный материал к ситуационным задачам представляет ценную для обучающихся информацию, которая, будучи тесно связана с анализируемой профессиональной или бытовой проблемной ситуацией, глубже осмысливается и лучше усваивается слушателями.

Осознание стилевых черт официально-деловой речи, требований к документному тексту, типичных ошибок в деловой коммуникации, понимание причин их появления и способов предупреждения являются необходимыми условиями повышения речевой культуры и достижения профессионализма.

Литература

Дускаева Л.Р. Официально-деловой стиль / Л.Р.Дускаева, О.В.Протопопова // Стилистический энциклопедический словарь русского языка; под ред. М.Н.Кожинной. – М.: Флинта: Наука, 2003. – С.273-277.

Дускаева Л.Р. Стилистика официально-деловой речи / Л.Р.Дускаева, О.В.Протопопова. – М.: Академия, 2012. – 272 с.

Кушнерук С.П. Документная лингвистика: учеб. пособие / С.П.Кушнерук. – 2-е изд., испр. и перераб. – М.: Флинта: Наука, 2008. – 256 с.

Мучник Б.С. Основы стилистики и редактирования / Б.С.Мучник. – Ростов н/Д: Феникс, 1997. – 480 с.